

Competència en el maneig d'informació

Punt d'arribada o punt de sortida de la formació d'usuaris?

**Mercè MUNTADA, Sandra NÚÑEZ, Marta PERPIÑÁN,
Blanca VIRÓS, Josep VIVES**

RESUM: *S'analitza, a partir de la experiència dels autors en diferents projectes de formació d'usuaris i des de diferents òptiques professionals, l'estat actual en què es troben les diferents propostes de formació d'usuaris, com també es plantegen els nous reptes que cal assolir. Es qüestiona si les diferents fórmules utilitzades fins ara per a realitzar la formació d'usuaris continuen essent vàlides, o si cal avançar-hi i ampliar la concepció de formació d'usuaris cap a una formació integral.*

L'anàlisi es realitza en quatre sectors diferenciats: biblioteca pública, universitària, d'empresa i especialitzada; les diferents necessitats de cada usuari obliga a adoptar metodologies diferents. Per a l'èxit d'aquests projectes de formació és necessària la complicitat i participació d'altres professionals: usuaris d'informació, tècnics informàtics, docents, pedagogs, etc.

Tot i l'acceptació de les fórmules utilitzades fins ara, cal ampliar i desenvolupar els instruments necessaris per tal que els nostres usuaris potencials assoleixin una veritable

Mercè Muntada. Mútua Universal. mmuntada@muniversal.net

Sandra Núñez. Col·legi d'Advocats de Terrassa. snunezf@campus.uoc.es

Marta Perpiñán. Biblioteca FundEMI-IQS. mperpinan@fundemi.com

Blanca Virós. Planificación Jurídica. Centre de Documentació. v-feliu@cetim.ictnet.es

Josep Vives. Universitat Politècnica de Catalunya. Biblioteca del Campus de Terrassa. josep.ferran.vives@upc.es

Article rebut el febrer de 2002; revisió del gener de 2003.

Article basat en la comunicació presentada a les 7es Jornades Catalanes de Documentació (2001, novembre, l'Hospitalet de Llobregat)

Nota de la redacció: El terme anglès «information literacy» s'ha traduït habitualment amb el calc «alfabetisme informacional». Per a la publicació d'aquest article i amb vista a contribuir a fixar la terminologia professional, s'ha consultat el Termcat, que ha proposat com a traducció el terme «competència en el maneig d'informació». Només si el context fa que no porti a confusions hem fet servir formes alternatives més breus: «competència informativa» o «d'informació».

competència en el maneig d'informació (information literacy) per tal d'utilitzar-la de manera eficient. Ja no es tracta tan sols d'aprendre a utilitzar una base de dades concreta, sinó d'adquirir les competències necessàries per a seleccionar, accedir i processar de manera convenient la informació d'una manera general.

1 FORMACIÓ D'USUARIS ENVERS FORMACIÓ PER A LA COMPETÈNCIA EN EL MANEIG D'INFORMACIÓ

Ensenyar els usuaris a moure's d'una manera autònoma en el maneig de la biblioteca és una acció totalment assumida a la majoria de biblioteques i centres d'informació del nostre entorn. Ja fa molts anys que les biblioteques van posar gran part dels fons a disposició lliure dels lectors; calia, però, ensenyar-los unes eines bàsiques per tal que efectivament poguessin localitzar als prestatges els documents del seu interès. L'ensenyament d'aquestes eines bàsiques ha rebut diferents noms al llarg de la història bibliotecària: instrucció bibliogràfica, formació d'usuaris, etc. A mesura que s'introduïen noves tecnologies (bases de dades en CD-ROM, catàlegs automatitzats, etc.) s'han ampliat els coneixements que els usuaris havien de dominar per a accedir a la informació.

Si el salt dels catàlegs manuals als catàlegs automatitzats va suposar un canvi important en la manera de localitzar la informació, la introducció d'Internet i el creixent augment de la informació electrònica crea un seguit d'elements que cal tenir en compte a l'hora de formar els nostres usuaris:

- Fort augment de la informació disponible
- Necessitat de coneixements d'informàtica d'usuari
- Augment de la necessitat d'informació per part de persones, institucions i empreses
- Dispersió de les fonts d'informació que poden ser utilitzades per l'usuari

De manera resumida podem afirmar que avui dia tenim molta informació per a oferir, de moltes fonts diverses i la majoria accessible a través de les xarxes informàtiques (sigui de forma gratuïta o de pagament), amb la qual cosa la recerca d'informació s'ha complicat, per dir-ho d'alguna manera, alhora que s'ha enriquit.

D'ençà uns anys podem trobar en la bibliografia especialitzada molta activitat al voltant del concepte *information literacy*, terme la traducció més apropiada del qual podria ser *competència en el maneig d'informació*.

Què és la competència en el maneig d'informació?

En el terme anglès original, «literacy» vol dir alfabetisme. Tots entenem que una persona està alfabetitzada quan està preparada per a llegir i escriure; ara bé, ens podríem demanar si efectivament tots els nostres usuaris estan preparats i són competents per a localitzar informació en els nous entorns digitals.

La competència en el maneig d'informació seria precisament el coneixement d'un conjunt de procediments, conceptes i valors necessaris per a resoldre problemes que impliquin la recerca, selecció, organització, anàlisi i comunicació de la informació.¹

És molt important veure en aquesta definició una visió d'un aprenentatge global pel que respecta a la informació. Els nostres usuaris han d'estar capacitats en totes les fases de la utilització de la informació:

- Detecció de les necessitats d'informació mateixes
- Coneixement i localització de les fonts d'informació adients
- Utilització de les fonts d'informació
- Capacitat crítica de selecció i d'anàlisi de la informació
- Capacitat de comunicar els coneixements adquirits (redacció escrita, presentacions, etc.)

Hom pot preguntar-se immediatament si això no és ja el que intenta cobrir la formació d'usuaris que es realitza a la majoria de biblioteques i centres d'informació. L'opinió dels autors, i d'aquí el títol d'aquest treball, és que la formació d'usuaris té uns objectius diferents dels de la formació en competència en el maneig d'informació, i que si bé la formació d'usuaris clàssica és un punt de partida vàlid, cal, però, un enfocament nou i generalista per tal d'assolir la formació de les persones en les competències requerides.

Formació d'usuaris / Formació per a la competència en el maneig d'informació

A partir d'aquesta taula es poden identificar les principals diferències entre un i altre concepte:

1. Gómez Hernández José A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. (Murcia: KR, 2000).

Formació d'usuaris	Formació per a la competència
— Finalitat: ensenyament del funcionament i la utilització de la biblioteca i dels seus recursos.	— Finalitat: aprendre a utilitzar la informació amb independència de la localització de la font.
— Adreçat als usuaris (reals i potencials) de la biblioteca.	— Adreçat a tots els membres de la comunitat.
— Impartida (normalment) a la biblioteca.	— Possibilitat d'ésser impartida fora de la ubicació del centre d'informació.
— Impartida (normalment) per personal bibliotecari.	— Impartida en col·laboració amb d'altres professionals.
— Matèria complementària.	— Matèria central.
— Impartida (normalment) en sessions curtes.	— Impartida en sessions llargues i «acumulatives». Abasta la totalitat del procés d'utilització de la informació.

Entenem que la principal diferència entre ambdues formes d'ensenyament rau en el fet que mentre la formació d'usuaris ensenya a *utilitzar la biblioteca*, l'objectiu de la formació per a la competència és ensenyar a *utilitzar la informació*.

Moltes coses canvien al voltant nostre. L'actual societat occidental progressa² a partir del desenvolupament tecnològic. Per al desenvolupament tecnològic és bàsica la utilització de la informació (per a decidir, per a estudiar, per a innovar, etc.). La nostra societat, la de la informació, reclama que les persones siguin capaces de treballar amb informació, de localitzar-la, d'organitzar-la, de transmetre-la. Hi ha una necessitat clara de formació per tal d'autogestionar la informació.

Igualment, la informació ha trencat les barreres de les parets de les nostres biblioteques. Els nostres usuaris s'informen a partir de la informació que els posem a l'abast, però també consulten, i molt, d'altres fonts que es poden trobar a través de la xarxa telemàtica. Segurament, i per posar un exemple, una de les queixes més sentides entre els internautes és la de la desmesurada quantitat d'informació que hom pot trobar sobre qualsevol matèria, i del temps que es requereix per a filtrar, analitzar i utilitzar la informació.

Si en alguna cosa tenim experiència els professionals de la biblioteconomia i de la documentació és en la de localitzar una bona informació en

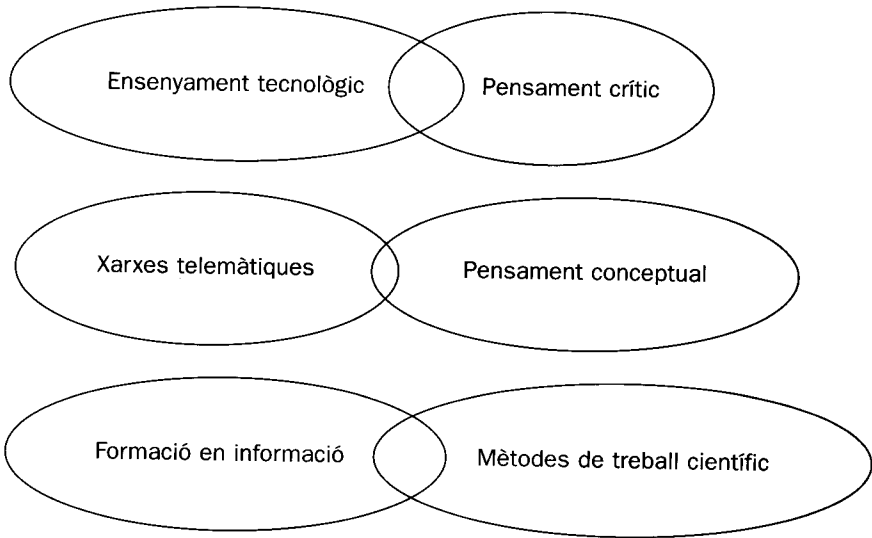
2. No és objectiu d'aquest treball valorar què cal considerar progrés ni què és el progrés.

un temps mínim. Són aquests, també, els coneixements que cal ensenyar als nous usuaris.

Matèries associades a la competència en el maneig d'informació

La competència en el maneig d'informació no és «biblioteconomia per a no-bibliotecaris», sinó un conjunt de coneixements interdisciplinaris dels quals podem destacar els següents:³

Aquestes són les matèries més repetides en la majoria de documents localitzats en la bibliografia al respecte i que abasten els diferents camps de saber dels quals es nodreix la competència en el maneig d'informació per a assolir els seus objectius de formació global en la utilització de la informació.



Competències d'informació

Ésser competent és ésser reconegut apte per a una professió, entès en una matèria, etc. L'èxit de qualsevol projecte de formació en competència d'informació es basa en l'establiment d'uns objectius que ha d'assolir la persona

3. Bernhard Paulette. «La formation à l'usage de l'information: un atout dans l'enseignement supérieur : un état de la question». *Documentation et bibliothèques*, (avril-juin 2000), p. 65.

que rep aquests coneixements. Planificar ensenyaments —programar un curs— és una tasca difícil i de gran responsabilitat; tant els discents com els docents hi inverteixen esforços i temps. És per això que cal que ens plantegem d'una manera molt rigorosa no tant allò que volem explicar, sinó *allò que volem que l'usuari aprengui*.

Pot resultar d'una gran utilitat la pauta elaborada per l'ACRL (Association of College and Research Libraries) on es defineixen un seguit de competències d'informació. Tot i que l'ACRL centra els seus estudis en el camp de les biblioteques universitàries, pensem que gran part de les seves recomanacions en aquest camp es poden extrapolar a les necessitats d'altres centres d'informació i documentació.

Competències d'informació⁴

- Identificació de les necessitats d'informació
 - Creació i organització de la informació
 - Estratègies de cerca i recerca de la informació
 - Habilitats tecnològiques i informàtiques
 - Avaluació i tractament de la informació
 - Utilització i comunicació de la informació
 - Aspectes ètics, socials, etc.
 - Actitud activa davant l'aprenentatge
 - Crítica dels mitjans de comunicació
 - Autoavaluació
-

Per què cal fer el salt?

Les societats occidentals van veure a partir dels anys setanta —sobretot a partir de la crisi del petroli— com el seu model socioeconòmic basat en la producció industrial es col·lapsava i posava en perill la necessitat dels augments constants i sostinguts dels seus índexs de creixement. No n'hi havia prou amb un sector industrial —de producció de béns— fort. A poc a poc hem vist com s'ha anat desenvolupant un altre sector econòmic que era capaç de produir riquesa: el sector de la informació. Actualment, en moltes economies occidentals aquest sector és igual o més important que el mateix sector industrial.

4. ACRL. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. [en línia].
<<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>> [10/01/2002]

Aquest «nou» sector econòmic es basa en la gestió de la informació, condició bàsica i necessària per a gestionar el coneixement. La societat necessita que entitats, empreses i individus siguin capaços de gestionar la informació que els passa per les mans; no tan sols aquelles persones que pertanyen a aquest sector econòmic, sinó fins i tot les que són a la resta de sectors econòmics.

Se'ns acudeixen, però, també altres situacions que creiem que determinen l'adopció d'una política basada en la competència en el maneig d'informació:

- Augment dels recursos d'informació disponibles (possiblement tenim més recursos que usuaris que els utilitzen).
- Canvi en la intermediació bibliotecària entre usuari i informació (no tots els recursos d'informació actuals es consulten a través dels nostres centres).
- Impossibilitat de formar usuaris experts en sessions de quaranta-cinc minuts.
- Fractura tecnològica: ningú no pot quedar al marge.

2 LA BIBLIOTECA D'EMPRESA I LA COMPETÈNCIA INFORMATIVA

Les tecnologies de la informació estan tenint una ràpida penetració en les empreses del nostre país. No tan sols les tecnologies basades en el protocol TCP-IP (web, intranets), sinó també els paquets de gestió d'informació comercial (CRM, *datawarehouse*) i els sistemes modulars per a la gestió integral de l'empresa (ERP) s'han estès molt ràpidament a les empreses grans i i mitjanes de Catalunya i l'Estat espanyol.

És una realitat que les empreses generen cada cop més informació. És una realitat que les empreses utilitzen cada cop més informació. Però, com són formats els directius i treballadors en l'ús de la informació?

En la majoria d'empreses es fan programes de formació per a l'ús dels nous paquets informàtics, però normalment aquesta formació se centra en el coneixement de les prestacions del paquet. Molt poques vegades les activitats de formació van acompanyades d'una autèntica formació en competències d'informació, en la línia del que proposem en el present article.

Per a assolir una autèntica competència en el maneig d'informació resulta imprescindible que l'empresa tingui una visió clara de la importància que té la informació en la consecució dels seus objectius de lucre. Cal que la Direcció conegui i valori la importància de disposar d'accés a la informació correcta en el moment adequat. I això no és vàlid tan sols envers el que anomenem infor-

mació gerencial, o informació per a la presa de decisions, sinó també envers qualsevol tipologia d'informació que gestioni l'empresa: informació sobre els clients i l'activitat comercial, informació sobre l'entorn econòmic i sectorial de la companyia, informació de caràcter tecnològic per al desenvolupament de nous productes i serveis, informació sobre l'activitat dels competidors... Només els directius que tenen aquesta visió són capaços de potenciar una política d'informació per a les seves empreses. Sovint s'ha dit que les tecnologies de la informació s'estaven convertint en el nou factor clau d'èxit per a moltes empreses. Potser ja és hora que comencem a dir que l'autèntic factor clau d'èxit rau en la capacitat d'ús d'aquestes noves tecnologies i no en la seva simple possessió.

El gestor d'informació i coneixement, partint dels resultats d'un procés d'auditoria de la informació, ha de ser capaç de determinar quines són les diferents necessitats informatives que es donen en l'empresa, i quines són les característiques i el nivell de formació que necessiten les persones per a aprofitar amb èxit les noves tecnologies.

Al nostre entendre, cal estudiar les necessitats d'informació dels usuaris en funció de dues variables. D'una banda, del tipus d'usuari. A les empreses podem trobar tres tipologies bàsiques d'usuari amb necessitats d'informació molt diferents: directius, personal tècnic i equip administratiu.

L'altra variable és el que anomenem *moment d'informació*, és a dir, l'etapa en la qual es troba aquest usuari com a consumidor d'informació. Per a un mateix usuari es poden succeir diferents etapes al llarg de la seva estada a l'empresa. Per posar un exemple, podríem pensar en un tècnic de laboratori. És molt possible que a l'inici de la seva vida a l'empresa necessiti familiaritzar-se amb els serveis d'informació clau en el sector d'activitat de la casa. En etapes posteriors, aquest mateix tècnic potser se centrarà en una o diverses línies de recerca, i llavors necessitarà un suport d'informació molt més especialitzat. El gestor d'informació ha de ser conscient, doncs, no tan sols del tipus d'usuari, sinó també del moment d'informació de cada usuari, i planificar entorns d'aprenentatge en l'ús de la informació adequats a cada usuari i moment.

Què demanen les empreses als gestors d'informació

Un dels principals reptes dels gestors d'informació és el de despertar sensibilitats en la importància de la informació. Aquesta tasca de conscienciació és important en tots els nivells de l'empresa, però és cabdal entre el nivell di-

rectiu. Els gestors d'informació han de formar no tant en aptituds per a usar els recursos d'informació, sinó formar en actituds davant la informació i la importància del seu ús. Un nivell adequat de competència en el maneig d'informació permet al directiu entendre la importància de les tecnologies de la informació (TI) en la seva cadena de valor. En definitiva, cal més *information literacy* que no pas *computer literacy*.

És important que el gestor d'informació sàpiga planificar i dosificar aquest procés de formació en competències d'informació del directiu. Els directius només disposen d'estones per a aprendre a utilitzar i aprofitar les TI. Cal que se'ls proporcioni una formació a mida, personalitzada en funció de les seves necessitats i dels seus interessos. Un punt que cal tenir en compte és la conveniència de la virtualitat o la presencialitat en aquest tipus de formació. Pensem que es tracta d'un col·lectiu difícil per a formar de manera virtual. La manca de temps i el tipus de feina, sovint difícil de planificar *a priori*, els dificulten trobar estones per a formar-se en línia o amb materials multimèdia. La presència del gestor d'informació, encara que per una estona breu, els pot ser molt útil en el procés de informació per a la competència.

Un altre col·lectiu usuari d'informació a les empreses és el que s'anomena personal tècnic. Aquests professionals, en alguns casos, poder necessitar una base genèrica de formació en l'ús de les TI (per exemple, navegació per Internet...), però normalment arriben a l'empresa amb una base suficient. Aquesta base genèrica els ha de permetre entendre i utilitzar amb èxit totes les fonts especialitzades que puguin necessitar al llarg del seu cicle a l'empresa. Partint d'una anàlisi prèvia d'aquesta base, el gestor d'informació ha de planificar l'itinerari que ha de seguir cada tècnic o grup de tècnics, tot utilitzant el model de tipus usuari-moment informatiu que hem comentat en l'apartat anterior.

I per finalitzar hem de començar a pensar també en l'equip administratiu, present en totes les empreses, i que sovint efectua tasques de gestió d'informació. El gestor d'informació ha d'avaluar si aquest personal té el nivell mínim de formació per a fer les tasques encomanades, i proposar plans específics de formació per a la competència.

3 LA BIBLIOTECA PÚBLICA I L'ALFABETISME INFORMACIONAL

Problemes i solucions

La biblioteca pública presenta una greu dificultat a l'hora de planificar programes de formació d'usuaris: ha de formar molta gent, de nivell cultural

molt variat, i en molts àmbits del coneixement. Potser és això el que justifica la manca d'una política unificada de formació d'usuaris a les biblioteques públiques catalanes. Sí que hi trobem, però, accions concretes en diferents centres, adaptades als objectius de cada biblioteca i als mitjans de què disposen. Això no obstant, moltes d'aquestes propostes de formació no tenen gaire ressò en la societat a la qual serveixen.

L'esclat informatiu que d'uns anys ençà ens assetja ha comportat un greu problema tant per als professionals de la informació com per als usuaris: la informació remota, la diversificació de les eines de cerca i accés a la informació i la complexitat del seu ús. Això es tradueix en una incompetència a l'hora de buscar, trobar i utilitzar la informació. Si per part dels professionals trobem solució en la formació tecnològica que rebem, ¿qui forma els usuaris? Si tenim en compte que la biblioteca pública no té un usuari estàndard, i el seu nivell de competència és molt diferent i, sovint, mínim, podem dir que l'impacte de les tecnologies de la informació en el comú dels usuaris ha provocat desconcert, inseguretat i limitació per a localitzar informació.

És obvi que el bibliotecari està esdevenint un «formador», però el problema rau en ¿fins a quin punt els bibliotecaris han d'ensenyar aquesta competència als usuaris de les biblioteques públiques?

Una primera solució seria que la biblioteca pública actués en coordinació amb altres biblioteques i centres per a establir una política de formació comuna i harmonitzada. La tasca de formació per a la competència bàsica del ciutadà l'han d'assumir els centres escolars o de formació, i cal considerar la biblioteca pública com a auxiliar de la tasca formativa de les biblioteques escolars i universitàries.

L'altra solució és generar i implantar constantment nous serveis de formació d'acord amb cada situació històrico-social, disposant de les tecnologies i espais necessaris, del personal suficient i preparat per a cada situació, adaptar horaris, potenciar l'adquisició del fons més sol·licitat pel públic, etc. Cal adaptar el nivell d'intervenció dels programes de formació en funció del grau de competència dels usuaris.

També és important aprofitar la sinergia entre l'interès dels professionals i la predisposició dels usuaris per a dinamitzar la formació. Cada biblioteca ha de «vendre» la seva política de formació per a fidelitzar els seus usuaris. Hem de ser hàbils i fer publicitat dels programes de formació que desenvolupem *in situ* a través de tots els mitjans de què disposem.

La biblioteca pública: un espai per a formar per a la competència

La biblioteca pública té diferents motius per a implicar-se en formació per a la competència de la societat. Ocupa una posició central dins la comunitat i, amb el pas del temps, ha esdevingut un autèntic espai de distensió cultural. La biblioteca presenta un terreny neutral on els nous «competents» esdevenen un consultant anònim.

L'usuari actual està més format i se sent cada cop més autònom a la biblioteca pública. Gràcies a les campanyes de modernització d'aquestes biblioteques s'ha contribuït a donar-se a conèixer com a punt referencial de lectura i d'accés a la informació. Les biblioteques públiques són els principals agents per a l'aproximació de la societat de la informació a la ciutadania. L'acostament entre el bibliotecari i l'usuari propicia que la biblioteca pública sigui un espai ideal per a detectar la manca de competència informativa entre els ciutadans.

Un programa de formació d'usuaris ha de partir d'uns nivells bàsics: 1) Anàlisi prèvia de necessitats de la comunitat i de l'esforç humà i financer necessari; 2) Accessibilitat als nous productes i serveis; 3) Sugeriments sobre creació de productes i serveis; 4) Si cal, organització d'activitats especials; 5) Màrqueting del nous productes i 6) Mètodes d'avaluació

L'aprenentatge electrònic: avantatges i inconvenients

Fixar els objectius a assolir amb els cursos de formació no és difícil, però sí que és molt complicat analitzar les característiques dels usuaris que participen en el programa. Per tal de pal·liar aquest problema, proposem una solució basada en plataformes tecnològiques: l'aprenentatge electrònic (*e-learning*), tant si es tracta de cursos de formació individualitzats com de formació col·lectiva.

És evident que la competència en el maneig d'informació radica –entre altres coses– a saber-se moure pel món de la tecnologia. Però el problema no és tan sols saber utilitzar les tecnologies de la informació (Internet, bases de dades...), sinó destriar el nivell de competència en operacions tan bàsiques com l'ús dels catàlegs, el coneixement mínim de les classificacions de matèries, el domini de l'ortografia... Per tant, per a assolir la formació del nostres usuaris cal cercar fórmules amb què equiparar-ne el nivell tecnològic i, sobretot, cultural.

La formació d'usuaris basada en l'aprenentatge electrònic ens ofereix una plataforma molt adaptable per a la formació global dels usuaris. Avui dia, seria

anacrònic i totalment improductiu no promoure la cultura de les tecnologies de la informació i deixar de veure l'ordinador com a eina pedagògica.

Els avantatges de l'aprenentatge electrònic són evidents: estalvi de personal i de temps per a formació; adaptabilitat del mètode a diferents nivells d'aprenentatge; eficàcia quantitativa (la mateixa plataforma pot servir per a molts usuaris); estalvi de les rutines repetitives que poden repercutir en manca d'estímul per als bibliotecaris-formadors; familiarització dels usuaris amb entorns virtuals cada cop més generalitzats a la societat; gradualitat de la plataforma quant a nivell de la informació que conté i ofereix als usuaris (podem proporcionar la informació bàsica sobre la biblioteca, podem introduir l'usuari en la utilització d'obres de consulta i en cerca en bases de dades i Internet, o podem oferir ajuda en la realització d'un treball de recerca); i, finalment, versatilitat dels programes (permeten un gran equilibri entre les exposicions pràctiques i les teòriques, la qual cosa en fa una eina molt didàctica).

Ara bé, no negarem que també tenen alguns inconvenients, com ara: despersonalització de l'ensenyament (el factor humà queda reduït al personal encarregat d'elaborar el programa de formació i, per tant, la capacitat comunicativa i d'adaptació al nivell de comprensió de l'usuari haurà de reflectir-se en les interfícies que es presentin en pantalla); inseguretat en la resposta de l'usuari (el qual pot ser que no connecti amb el sistema i que perdi l'interès per la formació); i, finalment, una dependència total de la tecnologia que, ara per ara, continua essent una eina força vulnerable.

Avaluació de la formació d'usuaris: noves fórmules

Avaluar la formació d'usuaris no és més que valorar el sistema actual de formació i la necessitat d'establir mètodes de formació continuada.

Com ja sabem, les eines tradicionals d'avaluació són les estadístiques de préstec i ús de la biblioteca, que ens permeten mesurar la, diguem-ne, *usabilitat* de la biblioteca; i les enquestes als usuaris per tal de saber si se n'han cobert les necessitats informatives i per tal de detectar-ne els punts febles, amb les quals coses mesurarem la *utilitat* de la biblioteca.

Ara bé: si ens decantem –tal i com proposem– per oferir nous serveis de formació, també caldrà pensar en noves eines d'avaluació, com podrien ser:

- Anàlisi de la informació digital consultada pels usuaris. Això ens permetrà saber quin *coneixement de fonts remotes* tenen els nostres usuaris.

- Durada de les connexions per tal de veure l'eficàcia de la tecnologia i del consultant.
- Accessos externs a la biblioteca pública digital per tal de mesurar-ne la diguem-ne *usabilitat*.

4 LA BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA I LA COMPETÈNCIA INFORMATIVA

L'aplicació de les tecnologies de la informació està produint un canvi accelerat en les biblioteques universitàries del nostre país. La creació de biblioteques virtuals, que a més d'una biblioteca presencial ofereixen una biblioteca digital amb bases de dades i sistemes de recuperació de la informació molt avançats, fa que la biblioteca universitària assoleixi de mica en mica nivells de prestacions elevats i que es vagi deslligant de la imatge vuitcentista que tenia.

4.1 Objectius de la formació d'usuaris en biblioteques universitàries

Fins ara hem vist l'evolució de la persona en el procés educatiu del nostre país. Aquest procés finalitza amb els estudis universitaris, de primer cicle (diplomatures), segon cicle (licenciatures) i tercer cicle (postgraus i mestratges). En principi, aquest alumnes, quan arriben a la universitat, ja porten una bona base de competència en el maneig d'informació.

Hem estudiat la normativa de formació d'usuaris de biblioteques universitàries, tant de rang internacional com nacional, i reproduïm les paraules de les directrius i normes de dues entitats rellevants respecte a la qüestió de la formació d'usuaris en la biblioteca universitària com són la Unesco i REBIUN.

La Unesco, en la *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior*⁵ conclou que els objectius de la universitat han de ser els següents:

- a) formar diplomados altamente cualificados y ciudadanos responsables, capaces de atender a las necesidades de todos los aspectos de la actividad humana, [...] en las que se combinen los conocimientos teóricos y

5. Unesco. *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI* [en línia]: *visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior*. <<http://www.crue.upm.es/dfunesco.htm>> [Consulta: 10-I-2002]

- prácticos de alto nivel mediante cursos y programas que estén constantemente adaptados a las necesidades presentes y futuras de la sociedad;
- b) constituir un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente, [...];
 - c) promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación y, [...] proporcionar las competencias técnicas adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de las sociedades, fomentando y desarrollando la investigación científica y tecnológica a la par que la investigación en el campo de las ciencias sociales, las humanidades y las artes creativas; [...]
 - e) contribuir a proteger y consolidar los valores de la sociedad, velando por inculcar en los jóvenes los valores en que reposa la ciudadanía democrática y proporcionando perspectivas críticas y objetivas a fin de propiciar el debate sobre las opciones estratégicas y el fortalecimiento de enfoques humanistas;
 - f) contribuir al desarrollo y la mejora de la educación en todos los niveles, en particular mediante la capacitación del personal docente.

Després de la lectura d'aquests principis, observem que, com a la biblioteca pública, no existeix cap política unificada quant a formació d'usuaris en biblioteques universitàries.

REBIUN, en la normativa per a biblioteques universitàries espanyoles,⁶ recomana:

- Formación de usuarios mínimo exigible.
- Es necesario que la Biblioteca facilite ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos. Además debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la Biblioteca, sus instalaciones y uso de la colección.
- Carácter optativo.
- La Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria.

6. Red de Bibliotecas Universitarias, *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. (Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General de Libro, Archivos y Bibliotecas, 1997).

El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudio de la Universidad.

Aquesta normativa sí que especifica clarament les accions que cal dur a terme, tot i que sense indicar característiques de temps ni de durada, si entren en l'horari lectiu o no, etc.

4.2 Política actual de formació d'usuaris universitaris

Segons les darreres dades de la CRUE⁷ en el seu informe *La universidad española en cifras 2002*, referents al curs acadèmic 2000-2001, hi ha al conjunt de l'Estat espanyol, aproximadament, un milió dos-cents setanta mil alumnes universitaris, la qual cosa fa que existeixin diferents tipus d'usuaris potencials de biblioteques.

Amb tants tipus d'usuari, la política que cal aplicar-hi també divergeix tot depenent de les seves característiques. En l'actualitat se segueixen diverses línies de formació d'usuaris; ara bé: el fet de classificar aquestes línies no implica necessàriament que la majoria dels centres universitaris les segueixen fil per randa. Per a l'elaboració d'aquesta classificació ens basem en els coneixements adquirits després de visitar els diferents llocs web de biblioteques universitàries catalanes.

La política de formació d'usuaris es pot agrupar en diverses línies:

1. Segons el grau d'aprofundiment

Cursos o sessions de caràcter introductori, d'acollida i de caràcter general.

- Presentació de serveis i recursos de la biblioteca.
- Localització i accés dels documents

Cursos específics, anomenats, segons cada universitat: especialitzats, monogràfics, temàtics o d'aprofundiment.

- Coneixement i ús de base de dades, recursos electrònics i fonts d'informació especialitzada.
- Sessions d'autoformació.

7. CRUE, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. [en línia]. a/e: <<http://www.crue.org>> [Consulta: 13-I-2003].

2. Segons el nivell acadèmic dels alumnes

- Cursos de formació per a estudiants de nou ingrés.
- Sessions de formació per a usuaris avançats.

3. Segons el mètode d'instrucció

- Directe: el professional de la informació controla el contingut del missatge
- Indirecte: autoformació, on l'usuari controla el seu autoaprenentatge.

Tots aquests mètodes indiquen una forta implicació del personal de les diferents biblioteques per tal que els alumnes universitaris adquireixin unes habilitats que els ajudin a dur a terme els estudis universitaris amb èxit.

4.3 Avaluació

Qualsevol procés sistematitzat en què l'objectiu és aconseguir un benefici no mesurable quantitativament pot i ha de ser avaluat per tal de veure'n els pros i contres. Quan s'inicia el procés d'avaluar la formació que oferim als estudiants universitaris per a aconseguir-ne la competència en el maneig d'informació, hem de tenir en compte les següents etapes:

- Avaluació total del procés final, amb la finalitat de comprovar que s'acompleixen els objectius que ens havíem marcat.
- Supervisió del procés, per tal de comparar els diferents mètodes d'instrucció existents i seleccionar-ne el més adient. Sovint els mètodes d'instrucció poden variar substancialment, en funció de les característiques concretes dels grups a què va adreçada la formació.
- Comprovació de l'efectivitat docent, atès que els bibliotecaris no són docents, sinó professionals del món de la documentació que aprenen a ensenyar⁸ en una matèria com és la formació d'usuaris.
- Millora del programa existent. Utilitzant tècniques de *benchmarking* aconseguirem programes de formació millors i més eficients.
- Anàlisi del cost econòmic. La importància del cost econòmic és un

8. Amat i Salas, Oriol. *Aprender a enseñar: una visión práctica de la formación de formadores*. (Barcelona: Gestión 2000, 1994).

factor considerat fonamental per part de la direcció, tant de la biblioteca com de la universitat, i és aquí on hem de lluitar per aconseguir un pressupost digne.

- Estudi de la satisfacció dels usuaris. Un aspecte molt vigent, i que marca sovint la resta d'etapes d'aquesta avaluació quan el programa de formació es repeteix periòdicament.
- Millora del rendiment acadèmic. Aquest aspecte és el més difícil d'avaluar, sobretot en el cas d'alumnes de primer curs; però amb dades estadístiques en mà pot ser un dels més motivadors per a dur endavant aquest projecte.

4.4 Accions de futur

Actualment, els estudiants universitaris utilitzen les tecnologies de la informació com a eina de recuperació de la informació sense anar a cap centre físic universitari tal i com fins ara l'enteníem. Atès que els estudiants es connecten a Internet des de casa per a localitzar informació més o menys especialitzada, hauríem de començar a parlar de termes com usuari virtual, sales de consulta digital i, lògicament, de formació d'usuaris virtuals (o formació virtual d'usuaris).

Cal començar a pensar en mètodes per a la formació d'usuaris a través de la xarxa, atès que l'estudiant hi cerca informació, però això no significa necessàriament que domini a la perfecció totes les possibilitats que Internet i les tecnologies de la informació ofereixen ara per ara.

Els treballs acadèmics, els projectes de fi de carrera i les tesis doctorals són possibilitats excel·lents d'exercir la formació per a la competència en el maneig d'informació.

Vet aquí un possible esquema de col·laboració entre professors i bibliotecaris per a ensenyar el procés de recerca mitjançant la realització d'un projecte o treball:

- Reunió d'intercanvi entre el professorat encarregat de dur endavant el projecte i els bibliotecaris del centre.
- Sessió de classe, on el professor explica el projecte i dóna esquemes sobre el desenvolupament del treball.
- Sessió a la biblioteca, on el bibliotecari explica els tipus de fonts d'informació i es realitzen demostracions pràctiques amb fonts impreses i electròniques.
- Activitats independents de l'estudiant: aquest aplega bibliografia per a realitzar el projecte.

- L'estudiant redacta la proposta de projecte.
- El professor fa la revisió de la proposta de projecte.
- L'estudiant elabora el projecte.
- Segona reunió, final, entre el professor i el bibliotecari per tal d'avaluar tot el procés.

El procés de formació per a la competència en el maneig d'informació de l'estudiant universitari hauria de començar en l'ensenyament primari i concloure en l'ensenyament superior. Tot i que aquest propòsit no concorda amb la realitat, actualment les biblioteques universitàries s'esforcen per tal que els seus usuaris coneguin tots els recursos informatius de què disposen; el nivell d'aquest esforç és notable, tot i que inferior al d'altres països.

BIBLIOGRAFIA

- Amat i Salas, Oriol. *Aprender a enseñar: una visión práctica de la formación de formadores*. Barcelona: Gestión 2000, 1994.
- Barry, Christine A. «Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado». *Anales de documentación*, 2 (1999), p. 237-258.
- Bernhard, Paulette. «La formation à l'usage de l'information: un atout dans l'enseignement supérieur: un état de la question». *Documentation et bibliothèques* (2000), p. 63-75.
- Ercegovac, Zorana. «Information literacy: teaching now for year 2000». *Reference services review* (1998), p. 139-160.
- Gómez Hernández, José A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia : KR, 2000.
- Hardesty, Larry. «Reflections on 25 years of library instruction: have we made progress?». *Reference services review*, 27-3 (1999), p. 242-246.
- Herrera Morillas, Luis. «La formación de usuarios en las bibliotecas de las universidades catalanas». *Educación y bibliotecas*, 120 (2001), p. 16-21.
- Lewis, David W. «Restructuring academic libraries». *ACRL* (1997), p. 31-53.
- Rader, Hannelore B. «Educating students for the information age: the role of the librarian». *Reference services review* (1997), p. 47-52.
- Thornton, Ann. «Teaching the library at SIBL». *Computer in libraries* (Febr. 1999), p. 50-55.
- Varis, Tapio. «Educar para la sociedad de la información : nuevas necesidades, viejas estructuras». *Telos*, nº 48, p.: 78-91.